

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN.

4.1 Simpulan

Kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) dilakukan untuk mengetahui bagaimana kesesuaian di lapangan dengan teori yang selama ini dipelajari. Karena tidak semua teori yang telah dipelajari sesuai dengan kenyataan di lapangan. Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan, penulis belajar berbagai mengenai kondisi perusahaan dan pelanggan. Penulis di sini menempatkan diri sebagai seorang pengamat atau peneliti. Sebelum melakukan penelitian akan lebih baik jika penulis mengetahui teori mengenai metode penelitian apa yang dilakukan, hal ini dapat menjadikan penelitian lebih terarah. Sehingga penulis tahu hal-hal apa saja yang perlu dipersiapkan untuk meneliti keadaan yang ada di lapangan. Di sini penulis meneliti mengenai pola pengambilan keputusan konsumen terhadap produk Indosat Ooredoo *Freedom Combo*.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini menggunakan metode kuantitatif dan deskriptif dengan instrumen kuisioner. Data yang diperoleh dari jenis data primer, kemudian dipresentasikan dalam bentuk diagram. Penelitian dilakukan pada hari Selasa, 22 Maret 2016 di pusat perbelanjaan Tunjungan Plaza Jl. Basuki Rahmat No.8-12 Surabaya, pada pukul 12.00-14.30, dengan responden yang berusia 22-35 tahun, sebanyak 30 orang responden. Pada kuisioner nomor 1, 2, 5, 6, 7, dan 8 menunjukkan keterkaitan terhadap proses keputusan pembelian. Kemudian pada kuisioner nomor 1 sampai 8 menunjuk kanketerkaitan terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal ini dapat dikatakan bahwa hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menjawab rumusan masalah yang ada, yakni pola pengambilan keputusan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009 : 184-190) proses keputusan pembelian konsumen terdapat lima tahap, yakni:

- Pengenalan masalah

Misalnya seseorang mungkin memiliki kebutuhan berkomunikasi dengan menggunakan social media kini jaringannya telah berubah menjadi 4G, yang menimbulkan pemikiran untuk mengganti kartuperdana dan juga pake the mat dari *Freedom Combo*.

- PencarianInformasi

- Evaluasialternatif

Misalnya: *hand phone* yang digunakansudah 4G atau belum, paket yang ditawarkan, keuntungan dan manfaat yang diperoleh, sertaharga.

- Keputusan pembelian

- Perilakupascapembelian

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat proses yang dilalui pelanggan dalam menentukan proses pengambilan konsumen.

4.2 Saran

Saran penulis terhadap perusahaan PT Indosat untuk terus memperbaiki pelayanan yang diberikan kepadapelanggan. Masihbanyak pelanggan yang masihmenggunakan HP 3G untukdiingatkan agar segera mengganti kartunya dengan yang sudah 4G, karena hal ini berpengaruh pada jaringan yang dinikmati oleh pelanggan. Beberapa keluhan dari pelanggan atas sinyal yang tidak stabil, dan juga terkadang tidak dapat melakukan pembelian paket pada waktu-waktu tertentu. Hal ini mengakibatkan pelanggan dapat beralih ke *provider* lain.